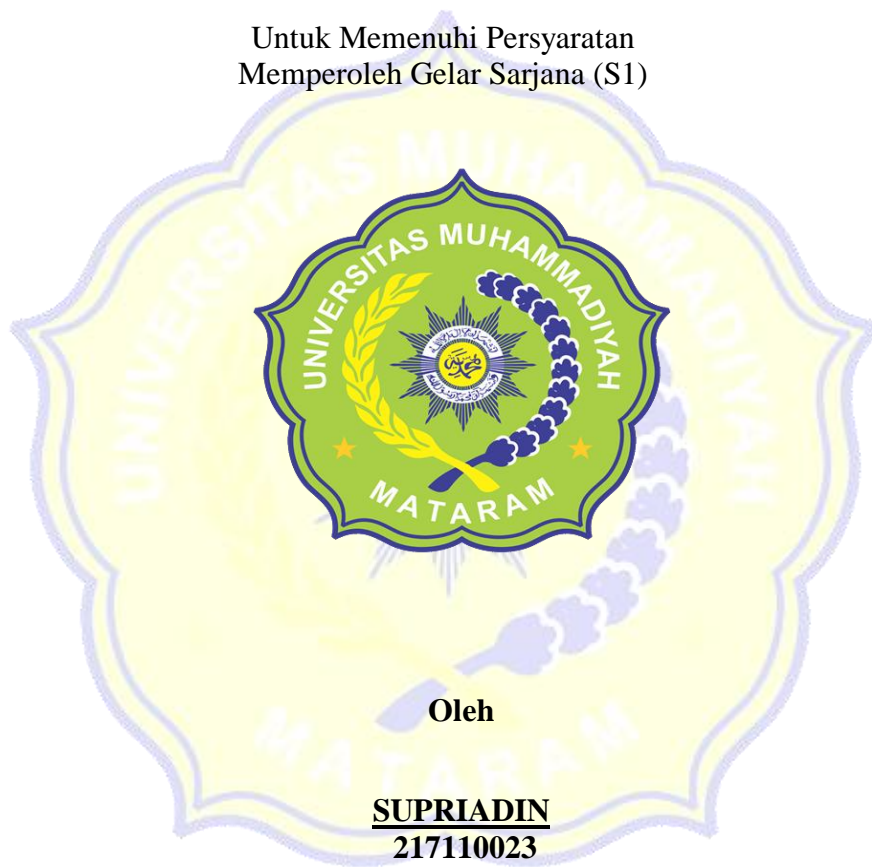


**UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN CAKRANEGARA
UNTUK TETAP MENJAGA KEEFEKTIFAN KULIATAS
PELAYANAN TERPADU DI MASA PANDEMI *COVID-19***

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh

SUPRIADIN
217110023

**PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK
KOSENTRASI ENTREPRENEUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN
CAKRANEGARA UNTUK TETAP MENJAGA
KEEFEKTIFAN KULIATAS PELAYANAN TERPADU
DI MASA PANDEMI *COVID-19* (STUDI KASUS
RUANGLINGKUP KANTOR KECAMATAN
CAKRANEGARA)**

OLEH:

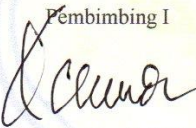
SUPRIADIN
217110023

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

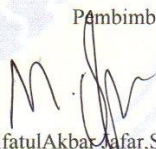
Telah Diperiksa Dan Disetujui Pada Ujian Skripsi
Tanggal Agustus 2021

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I


Drs. Mintasrihardi, M.H
NIDN.0806066801

Pembimbing II


M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.AP
NIDN. 0809039203

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN CAKRANEGARA UNTK TETAP
MENJAGA KEFEKTIFAN KUALITAS PELAYANAN TERPADU MASA
PANDEMI COVID-19**

OLEH :

SUPRIADIN
217110023

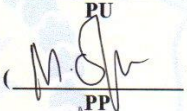
Telah di pertahankan di depan penguji
Pada tanggal 12 september 2021

Tim Penguji

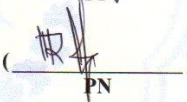
Drs.Mintasrihardi.MH
NIDN.08030016101

()
PU

M. Ulfatul Akbar, S.AP.,M.IP
NIDN. 0809039203

()
PP

M.Taufik Rachman, SH.,MH
NIDN.0818087901

()
PN

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik


✓ **Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
0806066801

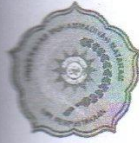
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 12 Agustus 2021
Mahasiswa,



Supriadin
217110023



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUPRIADIN

NIM : 217110023

Tempat/Tgl Lahir : BIMA 24 SEPTEMBER 1998

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Fakultas : FISIPOL

No. Hp/Email : 085.237.291381 (Fkmrk2020@gmail.com)

Judul Penelitian : -

*UPaya Pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefek-
tuan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi covid-19
(sudi kasus ruang lingkup kantor kecamatan Cakranegara)*

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain 44%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 02-09-2021

Penulis



SUPRIADIN
NIM. 217110023

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar S. Sos. M.A.
MIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUPRIADIN
NIM : 217110023
Tempat/Tgl Lahir : BIMA-24-09-1998
Program Studi : ILMU administrasi Publik
Fakultas : FISIPOl
No. Hp/Email : 085.237.291.381 (fkmrk.2020@gmail.com)
Jenis Penelitian : ☐ Skripsi ☐ KTI ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:
Upaya Pemerintah Kecamatan Cakranegara untuk tetap menjaga keEfektifan kualitas Pelayanan terpadu di masa Pandemi COVID-19

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 02-09-2021

Penulis



SUPRIADIN
NIM 217110023

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

UCAPAN TERIMA KASIH

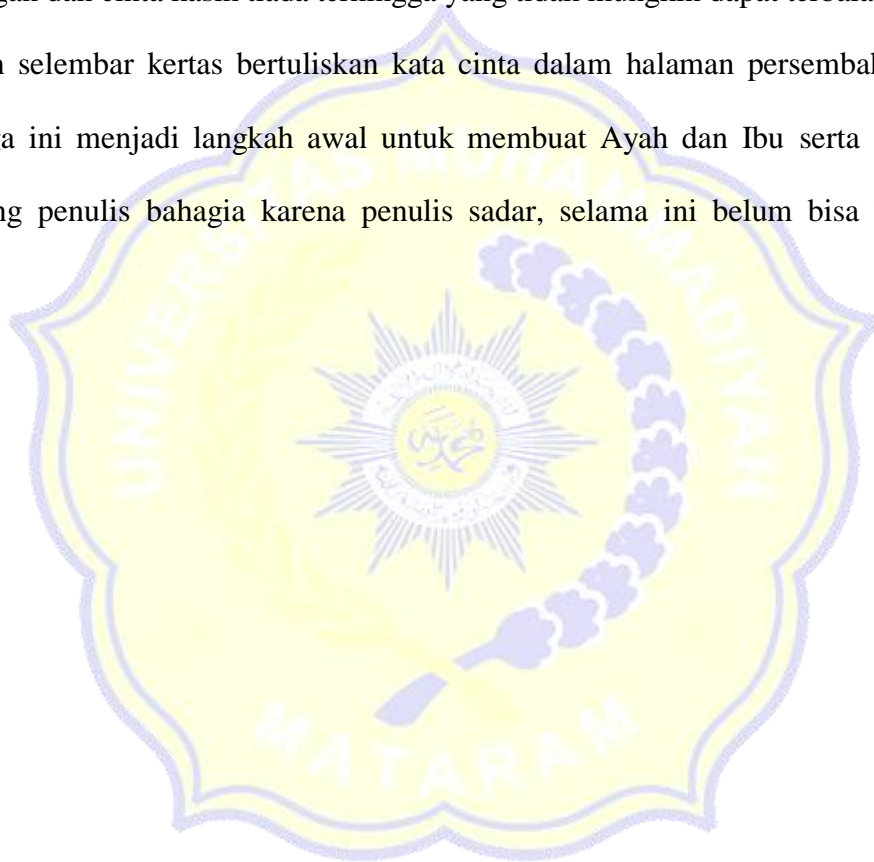
Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kepada kedua orang tua (Ayahnda M. Said dan Ibu Rohana) yang sudah bersusah payah mendukung saya dan yang selalu memberikan saya cinta, motivasi tiada hentinya.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M. Si.
3. Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dedy Iswanto, S.T., MM dan sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Amin Saleh, S. Sos, M.Si.
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Bapak M.Taufik Rachman,SH.,MH selaku Sekertaris Program Studi Administrasi Bisnis serta selaku dosen penguji skripsi.
7. Yang penulis banggakan Paguyuban FKMRK (Forum Komunikasi Mahasiswa Raba Kombo) Wawo Mataram.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Mataram, 20 September 2021

HALAMAN PERSEMBAHAN

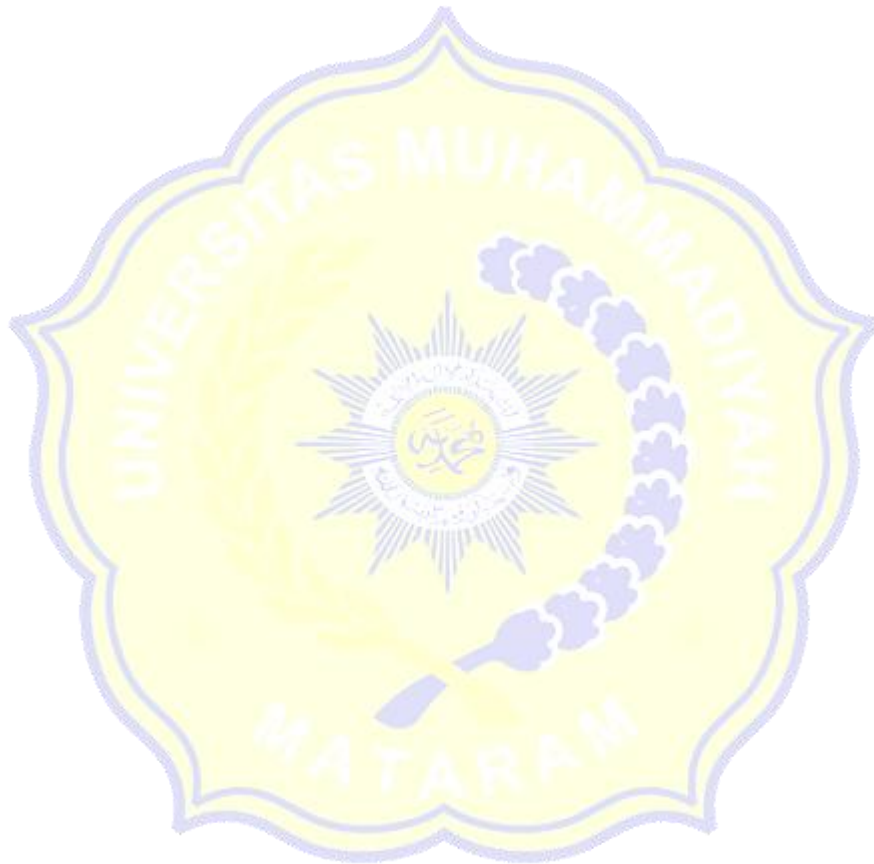
Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda M.said dan Ibunda Rohana serta saudara kandung penulis sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih tiada terhingga untuk kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih tiada terhingga yang tidak mungkin dapat terbalas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata cinta dalam halaman persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu serta saudara kandung penulis bahagia karena penulis sadar, selama ini belum bisa berbuat lebih.



MOTTO

**“Menjadi Manusia Yang Berpikir
Bukan Binatang Yang Berpikir”**

**Menjadi manusia yang benar-benar manusia, yang meliha manusia lain
sebagai manusia bukan sebagai binatang, menjadi bermakna dan
berguna, segala tantangan yang positif akan selalu dilalui dengan cinta,
sebagaimana cinta ibu kepada anak nya.**



RIWAYAT HIDUP



penulis lahir di Bima pada tanggal 24 September 1998, sebagai putra pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak M.Said dan Ibu Rohana, penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di MIN 4 Bima pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2010. Penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wawo pada tahun 2010, dan menempuh sekolah menengah atas di SMAN 2 WAWO pada tahun 2013 dan lulus 2016. Tahun 2017 penulis mengikuti tes perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa Strata I Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram, dan bergabung dengan organisasi paguyuban Forum Komunikasi Mahasiswa Raba Kombo Wawo Mataram singkatan FKMRK, juga bergabung dan menjadi pengurus harian di organisasi nasional Serikat Mahasiswa Indonesia yang di singkat menjadi SMI.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PDAM Giri Menang Mataram”.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S. AB). Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penghargaan dan terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Dedy Iswanto, ST., MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Serta ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd, Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Bapak Dedy Iswanto, ST., MM. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Bapak M.Taufik Rachman,SH.,MH. Selaku Sekertaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Sahabat terdekat saya selama saya menjadi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram.
9. Teman seperjuangan saya selama saya menjadi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram.
10. Sahabat saya sejak menjadi Serikat Mahasiswa Indonesia Mataram.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti,

tetapi masih dirasakan banyak kurang tepatan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Mataram, 20 Agustus 2021
Penyusun

Supriadin
217110023



ABSTRAK

“Upaya Pemerintah Kecamatan Cakranegara Untuk Tetap Menjaga Keefektifan Kualitas Pelayanan Terpadu Di Masa Pandemi Covid-19”

Supriadin¹, Mintasrihardi, MH, M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP³.

Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pendamping³.

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimana upaya pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi covid-19 dan 2). Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara sebelum pandemi covid-19 dan pada saat pandemi covid-19. Untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah Kecamatan Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan kejadian yang sesungguhnya sesuai apa yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 responden yang digunakan sebagai sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder yang mengacu pada pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif yang mengacu pada tahapan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan serta verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan dengan konsep yang di gunakan untuk literature ilmiah yang relevan dan teori yang digunakan sebagai studi penelitian yang di lakukan yang di lakukan peneliti dilokasi penelitian memiliki indicator penilaian yaitu efektifitas, kualitas pelayanan, Dari hasil data dan analisis yang telah dipaparkan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintahan kantor kecamatan Cakranegara dituntut untuk menjadi lembaga atau organisasi yang dinamis dalam menghadapi kondisi dan situasi yang berubah-ubah.

Kata kunci: keefektifan kualitas pelayanan covid19

ABSTRACT

"The Cakranegara District Government's Efforts to Maintain the Effectiveness of Integrated Service Quality During the Covid-19 Pandemic"

Supriadin¹, Mintasrihardi, MH², M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP³.

Student¹, First Consultant², Second Consultant³.

Public Administration Study Program

Faculty of Social Science and Political Science

Muhammadiyah University of Mataram.

In this study, the problem is stated as follows: 1) How effective are the government's efforts in the Cakranegara District Office to maintain the quality of integrated services during the COVID-19 pandemic, and 2). How does the quality of integrated services of the Cakranegara District Office compare before the COVID-19 pandemic and during the Covid-19 pandemic? To find out how the Cakranegara District government's efforts are to maintain the effectiveness of the quality of integrated services during the Covid-19 pandemic. This research is descriptive and describes the actual events according to what happened.

This study uses a qualitative approach. The sample in this study amounted to 5 respondents who were used as data sources. The data used in this study are primary and secondary data sources which refer to data collection through observation, interviews, and documentation. The data analysis method used in this research is a descriptive qualitative analysis, which refers to data reduction, data presentation, conclusions, and data verification stages.

The findings of the study reveal that the concepts utilized in relevant scientific literature and the theory employed in research studies conducted by researchers at the research site have assessment indicators, such as effectiveness and service quality. In coping with changing conditions and situations, the government of the Cakranegara sub-district office must be a dynamic entity or organization.

Keywords: the effectiveness of covid19 service quality



DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
SERTIFIKAT PLAGIASI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pemerintah	9
2.2.2 Efektivitas	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	19

2.3 Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1 Jenis Data	26
3.3.2 Sumber Data.....	27
3.4 Pengumpulan Data	28
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Metode Analisis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Kantor Camat Cakranegara	34
4.1.1 Sejarah Kecamatan Cakranegara	34
4.1.2 Gambaran Umum Kecamatan Cakranegara.....	36
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Cakranegara	37
4.1.4 Visi Misi Kecamatan Cakranegara	37
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Pemerintahan.....	38
4.2.2 Efektifitas.....	40
4.2.3 Kualitas Pelayanan	46
4.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan.....	51
4.2.5 Pelayanan Publik.....	54
4.2.6 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	55
4.3 Pembahasan.....	58

4.3.1 Upaya Pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara Untuk Tetap Menjaga Keefektifan Kualitas Pelayanan Terpadu di Masa Pandemi <i>Covid-19</i>	58
4.3.2 Perbandingan Kualitas Pelayanan Terpadu Pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara Sebelum Pandemi <i>Covid-19</i> dan Pada Saat Pandemi <i>Covid-19</i>	62
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.1.1 Upaya Pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara Untuk Tetap Menjaga Keefektifan Kualitas Pelayanan Terpadu di Masa Pandemi <i>Covid-19</i>	64
5.2.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan Terpadu Pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara Sebelum Pandemi <i>Covid-19</i> dan Pada Saat Pandemi <i>Covid-19</i>	65
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Saran Bagi Pembaca.....	66
5.2.2 Saran Bagi Kantor Kecamatan Cakranegara.....	66
5.2.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

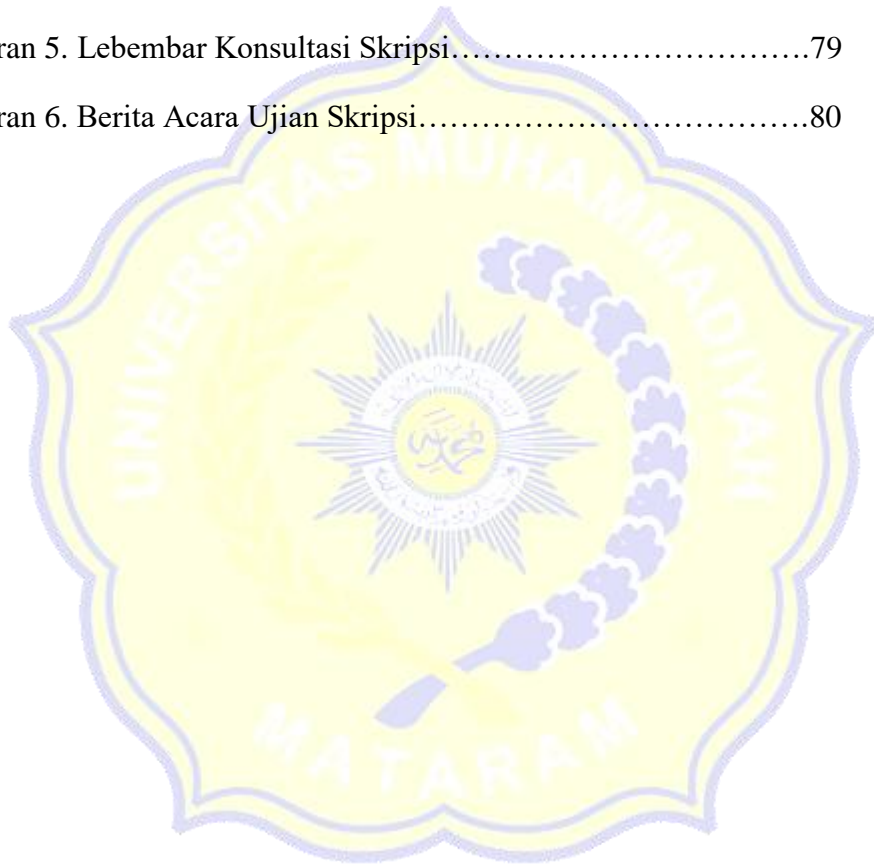
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan

Cakranegara.....37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan.....	74
Lampiran 2. Dokumentasi.....	75
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian.....	78
Lampiran 5. Lebar Konsultasi Skripsi.....	79
Lampiran 6. Berita Acara Ujian Skripsi.....	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang satu, bangsa yang berpedoman pada Pancasila dan kaya akan keberagaman dengan keunikannya sendiri, mulai dari segi suku, adat, ras, agama dan bahasa. Kekayaan alam yang berlimpah dengan luas wilayah kepulauan terbesar di dunia, sehingga negara Indonesia dijuluki sebagai negara kepulauan terbesar di Asia Tenggara hingga dunia. Negara Indonesia terbagi dalam 32 provinsi, yang dibagi berdasarkan letak geografis daerah masing-masing dan provinsi Nusa Tenggara Barat adalah salah satu dari 32 provinsi tersebut, dan menjalankan roda organisasi pemerintahan berdasarkan mekanisme yang ditetapkan dalam organisasi pemerintahan RI yang berpedoman pada Pancasila dan UUD 1945, dan biasanya mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, baik di dalam pemerintahan maupun swasta, karena pelaksanaan pelayanan sangat penting, baik dalam organisasi birokrasi, pemerintahan, maupun swasta. Guna untuk memberikan rasa percaya dan rasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

Di dalam sebuah instansi atau birokrasi pemerintahan pastinya menggunakan sistem pelayanan. Berbagai macam model pelayanan yang ada

salah satu diantaranya adalah pelayanan terpadu (PATEN) oleh sebuah lembaga atau organisasi birokrasi pemerintahan, yang diberikan untuk rakyat atau masyarakatnya. Adapun pelayanan terpadu menurut Yuni Winarti dalam skripsinya yang berjudul Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Gunung Pati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang mengurus berbagai macam pelayanan serta tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu.

Pemerintahan yang baik adalah yang mampu mewujudkan suatu tata pemerintahan yang bagus, ditinjau dari segi pelayanan, kepastian hukum, peraturan, kejelasan, pertanggungjawaban, serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Terkait dengan pelayanan terpadu, pemerintah telah mengesahkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk memangkas adanya prosedur birokrasi yang panjang dan terkesan berbelit-belit, karena masyarakat kurang begitu paham mengenai prosedur pelayanan yang memerlukan beberapa tahapan serta pemrosesan dalam jangka waktu yang lama, hal-hal seperti itulah yang menjadi keluhan bagi masyarakat selama ini karena tidak semua masyarakat paham mengenai hal tersebut.

Adapun bentuk pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah kecamatan meliputi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan berdasarkan surat pengantar dari kelurahan, surat keterangan tindak sengketa, pemberian rekomendasi di bidang pendidikan, surat keterangan domisili, surat pengantar izin pembangunan sarana sosial, surat rekomendasi jalan masuk dan lain sebagainya.

Implementasi proses pelayanan terpadu yang diterapkan pada masa pandemi berlangsung dengan kondisi yang kurang baik, dikarenakan banyaknya prosedur atau protokol yang harus dipatuhi, sebelum masa pandemi *covid-19* pelayanan yang diberikan berlangsung dengan kondisi normal dan baik, serta untuk mendapatkan nilai pelayanan yang efektif dan efisien cukup mudah dan masyarakat bisa menikmati pelayanan dengan rasa kepuasan dan mudah. Berbanding terbalik dengan keadaan sekarang dimana proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Cakranegara sedikit berbeda dengan hari biasanya sebelum adanya *covid-19*, peningkatan penyebaran wabah *Covid-19* membuat proses pelayanan terpadu (PATEN) harus melalui tahapan-tahapan dengan syarat-syarat pelayanan berbasis protokol kesehatan, sebagai upaya untuk tetap menjaga keefetifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *Covid-19*, dan sekaligus sebagai upaya penanganan pertama untuk tetap menjaga dan saling berkerja sama dalam menjaga efektivitas pelayanan meskipun dalam kaadaan pandemi berlangsung dan seluruh ASN di seluruh penjuru instansi pelayanan.

Dalam pelayanan terpadu kecamatan yang terdampak *Covid-19*. Daerah sudah ditetapkan sebagai zona merah wajib menggunakan protokol kesehatan dalam implementasi kegiatan kantor dan proses pelayanan.

Sesuai dengan anjuran dan surat edaran dari MENPAN dan Gubernur NTB , mulai dari *social distancing*, wajib menggunakan masker jika keluar rumah dan cuci tangan menggunakan air yang mengalir sesudah melakukan aktifitas di luar rumah untuk menghindari diri dari serangan *Covid-19* berlaku untuk seluruh instansi pemerintahan maupun swasta yang ada di seluruh kota yang sudah diputuskan sebagai zona merah. upaya ini bertujuan untuk memutus mata rantai penyebaran *covid-19*. Sesuai dengan surat edaran MENPAN RB Nomor 50 Tahun 2021 tentang perubahan atas SE tahun 2021 MENPAN RB Nomor 19 Tahun 2021 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan penyebaran *covid-19* di lingkungan instansi pemerintahan tanggal 20 April 2021.

Dalam proses pelayanan terpadu di Kecamatan Cakranegara, pelayanan terpadu dilaksanakan sesuai dengan isi surat edaran yang di keluarkan oleh pemerintah, yang bertujuan untuk pencegahan dan memutus matarantai penyebaran *Covid-19* terhadap pegawai ASN kecamatan Cakranegara maupun masyarakat sipil yang hendak melakukan kegiatan pelayanan terpadu di masa *covid-19*. sesuai dengan surat edaran Mendagri Nomor 1 44/243/SJ tentang pencegahan penyebaran *Covid-19* di lingkungan Pemda tanggal 17 Maret 2021, tentang penyesuaian sistem jam kerja bagi pegawai ASN sebagai upaya

pencegahan penyebaran *Covid-19*, dan melakukan penyesuaian sistem kerja dengan berpedoman pada surat edaran Menteri PAN RB No.19 tahun 2021. Tanggal 16 Maret 2021 dalam surat edaran No.060/113/ORG. No.060/113/ORG tentang perubahan atas surat edaran Gubernur penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan *Covid-19* di lingkungan pemprov NTB tanggal 19 Maret 2021 dan surat edaran Gubernur NTB NTB No.060/125/ORG penyesuaian sistem kerja aparatur sipil negara dalam upaya pencegahan penyebaran *Covid-19* di lingkungan pemprov NTB tanggal 19 Maret 2021.

Alasan peneliti memilih Lokasi atau tempat penelitian ini di latarbelakangi karena lokasi Kantor kematan Cakranegara yang cukup dekat dan pegawai kantor yang cukup ramah dan sumber-sumber data yang di butuhkan oleh peneliti cukup mudah untuk di dapatkan, dan juga selain itu bertujuan untuk menghemat biaya yang dikeluarkan oleh peneliti dalam proses penelitiannya, Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kecamatan Cakranegara Kota Mataram dengan judul “Upaya Pemerintah Cakranegara Untuk Tetap Menjaga Keefektifan Kuliatas Pelayanan Terpadu di Masa Pandemi *Covid-19*”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*?

2. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah Kantor Kecamatan Cakranegara sebelum pandemi *covid-19* dan pada saat pandemi *covid-19*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah Kecamatan Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *Covid-19*.
- (2) Untuk mengetahui bagaimana perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah Kecamatan Cakranegara sebelum pandemic *Covid-19* dan pada saat pandemi *covid-19*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan mengenai upaya pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi Covid19.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu dalam:

- a. Menjadi sarana evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terpadu dan untuk mendapatkan satu upaya dalam membentuk suatu strategi pelayanan siaga bencana guna untuk mendapatkan keefektifan kualitas

pelayanan yang efektif dan efisien meskipun dalam kondisi bencana yang memperhambat kegiatan pelayanan terpadu.

- b. Dari hasil penelitian ini menjadi bahan renungan untuk di tindak lanjuti oleh pemerintah Kecamatan Cakranegara dalam memberikan suatu pelayanan yang efektif dan efisien di masa pandemic *Covid-19*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini memasuki tahapan pengambilan data di lapangan peneliti berusaha mencari penelitian yang sudah pernah dilakukan dan tentunya memiliki kajian yang hampir sama dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Tinjauan penelitian terdahulu yang menjadi pedoman antara lain :

1. Yuni Winarti (2016) “Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintah yang Baik (*Good Governance*)” memperoleh hasil penelitian yaitu mewujudkan bahwa penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati diselenggarakan dengan menerapkan pelayanan dengan sistem informasi manajemen sisi kelebihan dari penyelenggaraan tugas sehingga beberapa loket tidak dijaga oleh petugas. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mengenai penerapan pelayanan administrasi terpadu. Perbedaanya pada penelitian tersebut berfokus pada pelayanan dengan sistem informasi manajemen, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada pelayanan terpadu dengan sistem informasi dan praktik pelayanan terpadu di masa pandemic *covid-19*.
2. Pravita Sari (2016), dalam penelitiannya berjudul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Jenis penelitian yang digunakan adalah

deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. memperoleh hasil penelitian yaitu berdasarkan dari jawaban para responden menunjukan bahwa tidak ada hambatan serius yang dapat menghambat. Proses pelaksanaan paten di Kantor Kecamatan Tanjung Timur . Terdapat persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Pravita Sari dengan penelitian ini yaitu mengenai variabelnya yang menggunakan metode penelitian kualitatif dan meneliti terkait dengan pelayanan. Selain itu terdapat pula perbedaan antara penelitian yang dilakukan Pravita Sari dengan penelitian ini, yaitu penelitian Pravita Sari bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemic *covid-19*.

3. Ahmad Syamsir (2019), dalam penelitian berjudul “Kualitatif Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi *Coronavirus Disease 2019*”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan studi literatur. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa implementasi *e-government* tidak hanya dilakukan di ranah pemerintahan saja, namun juga dapat diterapkan diperguruan tinggi yaitu dengan penerapan *e-learning* dalam proses kegiatan belajar mengajar. Adapun persamaanya dengan penelitian yang akan diteliti oleh penenliti yaitu sama-sama meneliti terkait denghan pelayanan administrasi terpadu

kecamatan. Sedangkan perbedaanya yaitu pada efektivitas pelayanan di masa pandemic *covid-19*.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pemerintah

1. Pengertian Pemerintah

Pemerintah adalah organisasi kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu pemerintahan dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri, jadi tidak diartikan sebagai pemerintahan yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif (Salmiadi, 2017). Sedangkan Jimly Asshidiqie (2015) mengemukakan bahwa di AS, perkataan Pemerintah (*Government*) menunjuk kepada pengertian yang lebih luas, yaitu mencakup pemerintahan eksekutif dan legislatif. Peradilan (*the Judiciary*) tidak termasuk dalam pengertian tersebut. Dalam sistem kabinet atau sistem pemerintahan parlementer (Inggris), kata pemerintah (*government*) dikaitkan dengan pengertian pemerintahan eksekutif (*executive function*).

Kehadiran suatu pemerintahan merupakan manifestasi dari kehendak masyarakat yang bertujuan untuk berbuat baik bagi kepentingan masyarakat (Muhadam Labolo, 2006:25). Definisi ini menggambarkan bahwa pemerintahan sebagai suatu ilmu mencakup dua unsur utama, yaitu:

- a. Masalah bagaimana sebaiknya pelayanan umum dikelola, jadi termasuk seluruh permasalahan pelayanan umum, dilihat dan dimengerti dari sudut kemanusiaan.
- b. Masalah bagaimana sebaiknya memimpin pelayanan umum, jadi tidak hanya mencakup masalah pendekatan yaitu bagaimana sebaiknya mendekati masyarakat oleh para pengurus, dengan pendekatan terbaik, masalah hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, masalah keterbukaan juga keterbukaan yang aktif dalam hubungan masyarakat, permasalahan psikologi, sosial dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan suatu organisasi yang mengurus urusan negara serta memiliki legitimasi yang sah. Tujuannya adalah untuk membuat peraturan-peraturan yang wajib ditaati, memberikan pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya.

Mengenai pemerintahan Kecamatan Cakranegara sendiri, bermula ketika pemerintah Belanda pada tahun 1894 mengatur struktur pemerintahan menurut tata ruang sesuai dengan kepentingannya. Segera setelah itu, pulau Lombok ditempatkan sebagai Afdeling Van Lombok yang beribukota di Ampenan yang termasuk bagian dari Residen Van Bali en Lombok yang beribukota di Singaraja, dan berdasarkan Staatblaad No.185 Tahun 1895 ditetapkan bahwa Afdeling van Lombok dibagi menjadi dua Onder Afdeling

yang salah satunya adalah Afdeling Lombok Barat yang beribukota di Mataram dimana terdapat beberapa Kepunggawaan diantaranya Kepunggawaan Cakranegara Barat, Kepunggawaan Cakranegara Timur, Kepunggawaan Cakranegara Selatan, Kepunggawaan Cakranegara Utara, Kepunggawaan Cakranegara Timur Laut, Kepunggawaan Cakranegara Tenggara dan Kepunggawaan Cakranegara Barat Daya.

Kemudian berdasarkan Staatsblaad No. 248 Tahun 1898 Afdeling van Lombok dimekarkan menjadi tiga wilayah Onder Afdeling dengan tambahan Onder Afdeling Lombok Tengah, dan terjadi perubahan Kepunggawaan dalam Onder Afdeling Lombok Barat khususnya Kepunggawaan di Cakranegara menjadi Kepunggawaan Cakranegara Barat, Kepunggawaan Cakranegara Timur, Kepunggawaan Cakranegara Utara dan Kepunggawaan Cakranegara Selatan. Setelah proklamasi kemerdekaan 17 agustus 1945, perkembangan Cakranegara terus berjalan sesuai dengan perkembangan politik dan tata pemerintahan berlaku saat itu, selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram, Cakranegara bersama Mataram dan Ampenan menjadi salah satu Kecamatan yang ada di dalamnya.

2.2.2 Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI: 131) berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran yang diharapkan (Ravianto, 2014:11). Sedangkan Sondang P. dalam Fury (2012:5) berpendapat bahwa efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya, sarana prasarana, dan jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah keluaran atau output yang diharapkan dari sebuah kegiatan atau pelayanan oleh individu maupun organisasi.

2. Indikator Efektivitas

Untuk mengukur keefektifitasan dari sebuah kegiatan atau sebuah pelayanan, Sanjani (2016) menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

- a. Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* sesuai dengan perintah lingkungan.
- b. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan,
- c. Efisiensi yaitu perbandingan antara *output* dengan *input*.

- d. Fleksibilitas respon terhadap suatu organisasi atau perubahab-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
- e. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi tingkat kebutuhan masyarakat.
- f. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.
- g. Pengembangan yaitu digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Dari beberapa indikator tersebut maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauh mana organisasi, program atau kegiatan melaksanakan fungsinya secara optimal.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy Tjiptono, 2000:4). Sedangkan pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen (Wirdayani Wahab, 2017). Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan

baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya.

Dari kedua pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan merupakan tindakan yang harus dilakukan oleh sebuah instansi atau perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat dengan pengambilan keputusan yang tepat serta berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau masyarakat tersebut.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai produk atau jasa diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan masyarakat terhadap jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Pemenuhan harapan masyarakat merupakan tugas instansi dalam memberikan pelayanan terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 690) mendefinisikan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipecaya yang dimiliki para staf, artinya bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dimensi kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

3. Jenis-Jenis Pelayanan

Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Adapun jenis-jenis pelayanan pada penelitian Ida Hayu Dwimawanti (2004) dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. Jenis pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kekuatan tata usaha lain yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- b. Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan barang dan pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda/fisik atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.
- c. Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

4. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima. Secara ideal, persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain menurut Sastrio Mansyur (2013) yaitu:

- a. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (konteksual).
- b. Harus mampu menyajikan suatu perspektif kedepan.
- c. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda.
- d. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik.
- e. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
- f. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif)

2.2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Adapun tujuan dari pelaksanaannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun standar pelayanan PATEN meliputi:

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Asas-asas tersebut ialah:

1. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.

4. Kesenambungan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

2.3. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan pada penelitian terdahulu dan landasan teori tersebut, maka kerangka berpikir pada penelitian ini sebagai berikut:

Pemerintah adalah organisasi kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu pemerintahan dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri. Menurut Muhadam Labolo (2006), kehadiran suatu pemerintahan merupakan manifestasi dari kehendak masyarakat yang bertujuan untuk berbuat baik bagi kepentingan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pengertian pemerintah yaitu merupakan suatu organisasi yang mengurus urusan negara serta memiliki legitimasi yang sah dan tujuannya adalah untuk membuat peraturan-peraturan yang wajib ditaati, memberikan pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya.

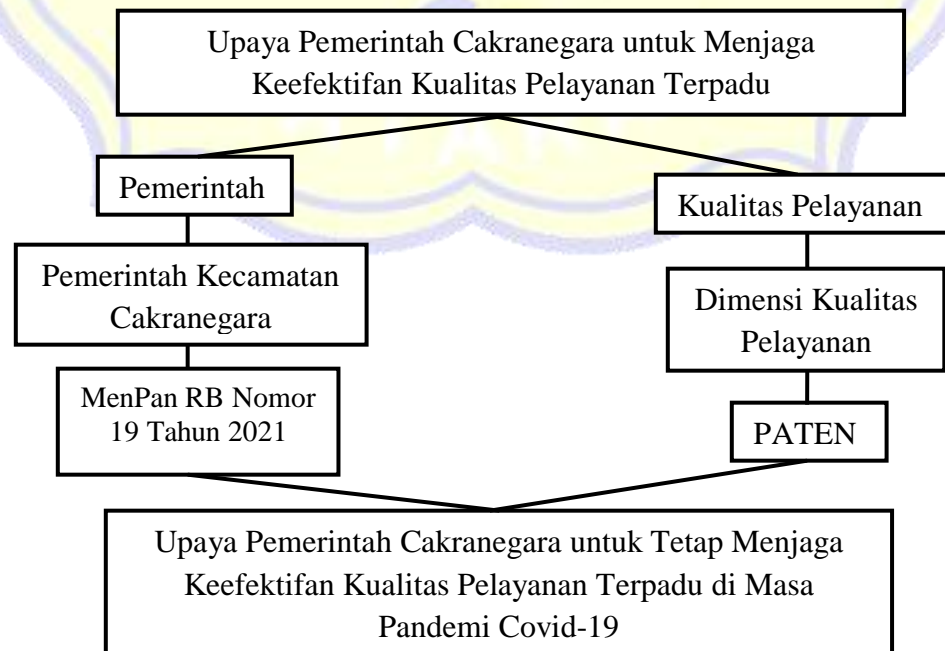
Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2002) mendefinisikan kualitas sebagai berikut: Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Artinya, kualitas layanan juga dapat disimpulkan bahwa tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan atau

penyedia jasa untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumennya dengan pengambilan keputusan yang tepat serta berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau konsumen tersebut. Untuk mengukur apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah layanan jasa atau layanan dalam sebuah instansi, Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003) menentukan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*reability*), kehandalan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN) yaitu pengoptimalisasian peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, professional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan. Tujuannya adalah untuk membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan kajian tersebut, kerangka berpikir pada penelitian ini adalah pemerintah yang dalam hal ini yaitu pemerintah Kecamatan Cakranegara untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya untuk mengurus perijinan. Di masa pandemi saat ini, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan penyebaran *covid-19* di lingkungan instansi pemerintahan tanggal 20 April 2021. Maka, pemerintah Cakranegara dituntut untuk menyesuaikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan protokol kesehatan dan juga peraturan dari pemerintah mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif ini merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji data lapangan sehingga dapat diperoleh data yang bersifat akurasi yang dapat menunjang penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Untuk memperoleh data yang akurat yang dapat menunjang keselarasan peneliti maka peneliti akan melakukan proses wawancara terhadap pelanggan maupun petugas maupun kepala kantor Kecamatan Cakranegara. Selain dari pada itu peneliti juga akan melakukan pengkajian dari berbagai referensi seperti buku-buku, jurnal, surat kabar, maupun media masa sehingga dapat di bandingkan akurasi data peneliti, dengan demikian juga dapat mempermudah peneliti untuk menyusun karya ilmiah ini. Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian ini digunakan untuk mengembangkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan berdasarkan apa yang dialami objek.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena ingin mengetahui lebih dalam terkait dengan masalah yang diteliti mengenai upaya

pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kuliatas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*. Oleh karena itu, untuk mendapat semua data tersebut tidak mungkin peneliti menggunakan instrumen kualitatif seperti angket atau dengan jenis penelitian lain untuk mendapat semua data dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada tiap-tiap narasumber yang berbeda, tentu jawaban yang diinginkan peneliti tidak akan pernah bisa terjawab dengan tepat. Oleh karena itu, alangkah lebih baiknya peneliti turun langsung di lapangan untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Artinya dalam melakukan hal ini peneliti langsung sebagai instrumen peneliti tanpa harus memakai seperti angket, kuesioner dan sebagainya.

Dilihat dari instrumen yang dipakai dalam proses pengumpulan data menyebabkan peneliti menggolongkan bahwa pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana dalam hal ini peneliti harus mengenal betul narasumber atau orang yang memberikan data karena dengan cara inilah peneliti akan mendapatkan data secara langsung dan luas.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Cakranegara Kota Mataram. Penelitian ini rencananya akan dilakukan pada bulan Maret-Mei 2021.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang dapat digunakan dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Kualitatif

Data kualitatif (Sofyan Siregar, 2014: 56) merupakan data yang berupa pendapat atau pernyataan, sehingga tidak berupa angka, tetapi merupakan kata-kata atau kalimat. Yang dimaksud dalam data kualitatif pada penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian yang meliputi sejarah umum kantor kecamatan Cakranegara, struktur organisasi dan bidang-bidang kerja pada kantor kecamatan Cakranegara.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, data ini berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2010: 15).

3.3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penggalan sumberdata yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan apa yang menjadi isi dari penulisan penulis, dan sumber data yang akan peneliti peroleh yaitu melalui referensi yang berkaitan dengan judul yang peneliti teliti. Selain dari pada itu peneliti akan melakukan wawancara terhadap sekretaris camat, kasubbag umum dan beberapa masyarakat kecamatan Cakranegara yang peneliti temui di kantor kecamatan Cakranegara agar keaslian data tersebut dapat dijamin.

Sumber data merupakan suatu objek dari mana kita mendapatkan suatu data yang diperoleh. Adapun jenis-jenis dari sumber data yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Untuk mendapatkan data, peneliti langsung turun lapangan dengan cara observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh sesuai dengan apa yang dilihat oleh peneliti secara langsung di tempat penelitian yang terkait dengan upaya pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*. Adapun yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini adalah pegawai kantor kecamatan Cakranegara.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain. Data ini diperoleh dari gambaran lokasi penelitian, keadaan lingkungan kantor kecamatan Cakranegara, foto pendukung yang sudah ada, maupun dokumen-dokumen lain yang didapat langsung peneliti.

3.4 Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data peneliti akan terjun langsung ke lapangan pada waktu yang telah ditentukan guna melakukan wawancara terhadap sekretaris camat, kasubbag umum dan beberapa masyarakat Cakranegara yang

peneliti menemui di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang akurat selain itu, pada penelitian ini pula peneliti akan menggunakan metode pengumpulan data atau bahan dari media elektronik, buku-buku bacaan, surat kabar, dokumen-dokumen dari pihak-pihak yang terkait. Dan teknik lainnya yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga dapat diperoleh data yang maksimal dalam penelitian peneliti, dengan demikian pula dapat memberikan kemudahan terhadap peneliti untuk menjelaskan terkait dengan apa yang diteliti oleh peneliti.

1. Observasi

Dalam melakukan observasi ini, peneliti dapat melihat dan mengamati berbagai aktivitas yang ada di lokasi penelitian yang terkait dengan upaya pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19* serta perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah Kecamatan Cakranegara sebelum pandemi *covid-19* dan pada saat pandemi *covid-19*.

Nasution (2006) menyatakan bahwa observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipati. Dimana observasi ini peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data sambil melakukan pengamatan,

peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya.

2. Wawancara

Data yang ingin peneliti dapatkan pada teknik wawancara ini yaitu tentang bagaimana upaya pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kuliatas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19* dan bagaimana perbandingan kualitas pelayanan terpadu pemerintah Kecamatan Cakranegara sebelum pandemi *covid-19* dan pada saat pandemi *covid-19*. Adapun yang menjadi informan atau objek wawancara dalam penelitian ini yaitu sekretaris camat, kasubbag umum dan beberapa masyarakat Cakranegara yang peneliti temui di lokasi penelitian.

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antar dua orang atau lebih bertatapan muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data tetang informasi apa yang diperoleh. Dimana wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Dengan menggunakan dua teknik wawancara ini, akan mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang lebih banyak dilokasi penelitian dan peneliti sendiri mewawancarai sesuai apa yang peneliti lihat di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi tertulis tentang profil kantor kecamatan Cakranegara, catatan buku-buku, surat-surat dokumen resmi, rekaman, video dan foto-foto yang berkaitan dengan hasil wawancara dan observasi mengenai upaya pemerintah Cakranegara untuk tetap menjaga keefektifan kualitas pelayanan terpadu di masa pandemi *covid-19*.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, kriterial, biografi, peraturan, kebijakan. Dengan demikian dokumentasi merupakan pelengkap dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data informasi dari responden.

3.5 Instrumen Penelitian

Terkait dengan instrumen penelitian ini peneliti akan coba memanfaatkan berbagai media masa maupun media elektronik untuk menampung suatu bahan dalam melakukan penelitian ini, selain media massa maupun media elektronik peneliti juga akan mencatat dengan berbagai alat tulis yang peneliti miliki sehingga dari setiap informasi yang peneliti peroleh dapat memberikan manfaat maupun guna untuk menampung dari keterbatasan daya ingat peneliti dan hal-hal tersebut sangat baik bagi peneliti disebabkan keterbatasan ingatan yang peneliti miliki. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Handphone

Dalam penelitian ini handphone digunakan untuk merekam wawancara peneliti dengan objek penelitian yaitu sekretaris camat, kasubbag umum dan beberapa masyarakat Cakranegara yang peneliti temui di lokasi penelitian. Selain itu, handphone juga digunakan sebagai alat dokumentasi pada saat proses pengambilan data penelitian.

2. Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu buku dan pulpen. Alat tulis berguna untuk mencatat pertanyaan dan poin-poin hasil wawancara.

3.6 Metode Analisis

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, sehingga bisa memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola dan menemukan pola atau cara mana yang penting yang bisa dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain serta membuat kesimpulan sehingga bisa dipahami oleh diri sendiri dan orang lain yang membaca tulisan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Analisis data juga sebagai proses yang berkelanjutan dengan cara terus-menerus terhadap data yang diteliti oleh peneliti dan menulis catatan singkat selama proses penelitian oleh peneliti.

Adapun tahap-tahap analisis data agar informasi yang kita dapatkan akurat sesuai kenyataan yang terjadi dilapangan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap dari analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan kita dalam menarik kesimpulan. Tahap reduksi data juga dilakukan untuk memilih data yang relevan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu tahap dari analisis teknik data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data yang telah disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga dapat melahirkan kemungkinan untuk menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data yang kita dapatkan bisa terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami.

3. Verifikasi dan Kesimpulan

Verifikasi dan penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan untuk melihat hasil reduksi data serta tetap mengacu pada tujuan analisis yang akan dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan,

persamaan atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang telah ada.

Verifikasi yang dimaksud agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis tersebut lebih tepat dan obyektif. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan *peer debriefing* (membicarakannya dengan orang lain). Langkah selanjutnya yaitu menarik kesimpulan awal yang bersifat sementara, dan memungkinkan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang tidak mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel.

